

「お客さま本位の業務運営」に基づく KPI（成果指標）

私たちは、「弥栄の鐘」の理念および「お客さま本位の業務運営方針」に基づき、その定着度合いを客観的に評価するため、以下の重要業績評価指標（KPI）を定めます。

1. お客さまとの「長期的な信頼」を測る指標

対応方針：【1】最善の利益（原則 2）、【2】利益相反（原則 3）、【4】ふさわしいサービス（原則 6）

私たちは、短期的な利益ではなく、お客さまに長く選び続けていただくことを「信頼の証」と考えます。乗合代理店の強みを活かし、保険会社に変更となる場合でも、当社にて継続してご契約いただける関係性を重視します。

測定指標	目標値	指標の定義・意図
① 自動車保険 継続率 (代理店継続率)	96.0%	満期時に他社へ切り替えた場合でも、当社でご契約いただいた場合は「継続」として計上します。お客様にとって最適な商品を選び続けていただいているかを測ります。 ※ 自動車を売却した場合を除く
② 生命保険 25ヶ月継続率	90.0%	ご契約から 25 ヶ月（2 年以上）継続いただいている割合です。早期の解約や乗り換えを防ぎ、長期的な視点で価値のある提案ができているかを確認します。

2. 「業務品質」と「お客さまの声」を測る指標

対応方針：【3】重要な情報の提供(原則 5)、【6】継続的改善(原則 1)

「分かりやすい説明」「納得感のある対応」が実践できているか、独りよがりにならぬよう、お客さまからの直接の評価を指標とします。

測定指標	目標値	指標の定義・意図
③ お客さまアンケート 総合満足度	4.5 点 (5 点満点)	ご契約手続き完了後等を実施するアンケートにおける、総合的な満足度評価の平均点です。 お客さまの期待に応えられているか、常に確認し改善に繋がめます。

3. 「専門性」と「心ある一流」を測る指標

(対応方針：【6】従業員の専門性と倫理観の向上)

生損保のプロフェッショナルとして、高度な知識とスキルを兼ね備えた人材育成に努めます。

測定指標	目標値	指標の定義・意図
④ 上位資格 保有率 (プロフェッショナル 認定率)	60.0%	全募集人のうち、以下のいずれかの上位資格を保有している割合です。 ・ FP 技能士 (国家資格) ・ 損保トータルプランナー ・ 生命保険大学課程

【制定日】 2026 年 1 月 30 日

株式会社ベル保険事務所

代表取締役 本間 理久